



RETURN TO SENDER

Intelligent return handling in the experience economy

KPS

36% Of Norwegian online shoppers returned articles in 2020

44% Of Norwegian online shoppers rate easy returns as a must-have



Customers

Organizations



Ease of use

Avoid

Free of charge

Bypass

Sustainable

Prevent

MUSTER

Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

An:

Your Company
Street – Number
Postal Code City

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden

Waren (*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)

Bestellt am (*)/erhalten am (*)

Name des/der Verbraucher(s)

Anschrift des/der Verbraucher(s)

Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)

Datum

(*) Unzutreffendes streichen

BEHRUNG



- **Costly**
- **Inefficient**
- **No information gain**



- **Inconvenient**
- **Complicated**
- **Slow**



- **Costly**
- **Inefficient**
- **No information gain**

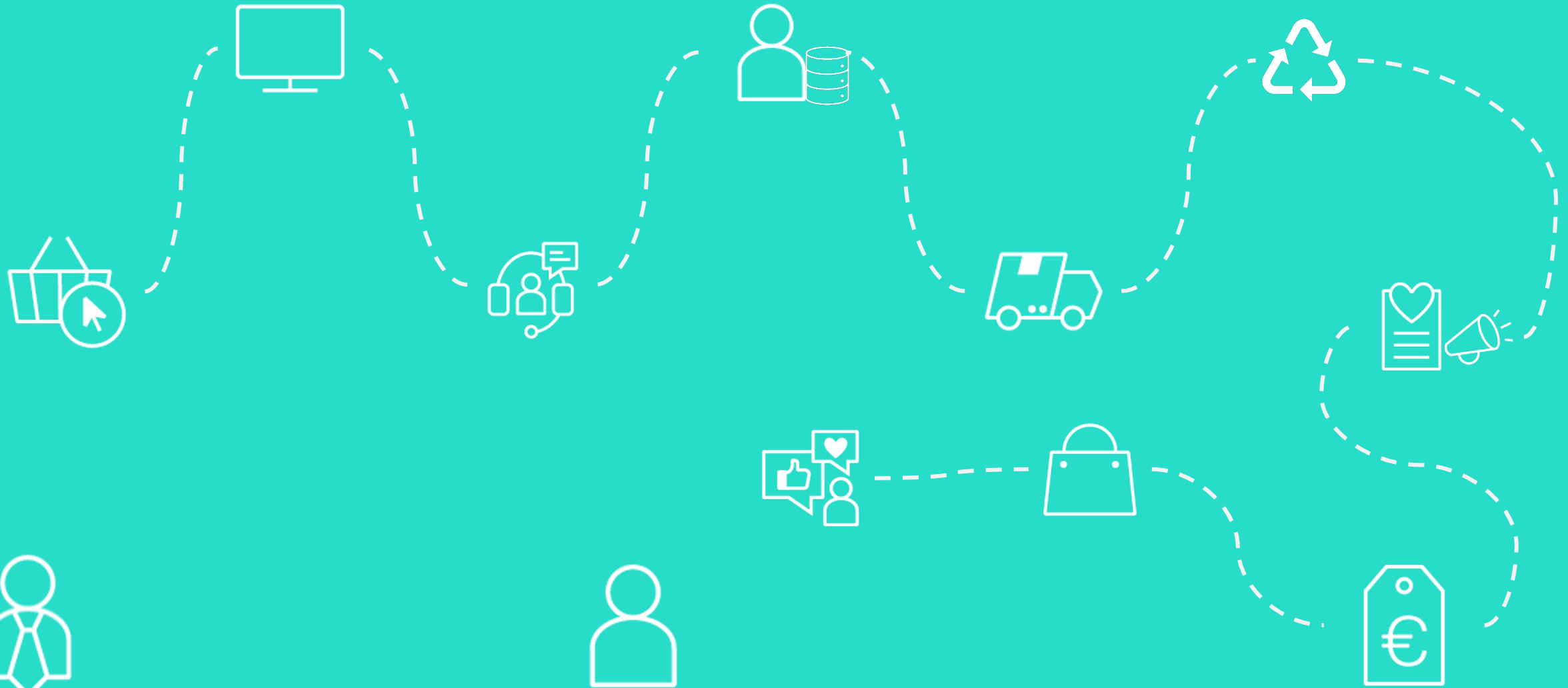


- ✓ **Convenient & Fast**
- ✓ **Easy**
- **Unsustainable**

WHAT IF
YOU CAN
USE RETURNS
TO INCREASE
YOUR
CUSTOMER
SATISFACTION



WHAT IF
YOU CAN
USE RETURNS
TO OPTIMIZE
YOUR
B-STOCK
HANDLING



- ✓ Reduced B-Stock
- ✓ Customer Insight
- ✓ Optimization of Recommendation

- ✓ Convenient & Fast
- ✓ Sustainable
- ✓ Unexpected new goods!

1 RETURNS ARE A MAYOR LEVER TO INCREASE
THE VALUE OF YOUR CUSTOMER DATA (AND
THE PRODUCTS YOU ARE OFFERING)

RETURNED GOODS CAN BE
ACTIVELY PROMOTED TO
OPTIMIZE YOUR B-STOCK

2

3 SATISFYING RETURN
HANDLING INCREASES
CUSTOMER SATISFACTION

/ TUSSEN TAKK!

Philipp Krueger | Partner
philipp.krueger@kps.com
+49 151 151 49235



KPS

